



СЕВЕРО-ЗАПАДНАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

Способы подачи обращений, порядок и сроки рассмотрения обращений ООО «Северо-западная управляющая компания»

1. Подать обращение можно любым из указанных ниже способов:

В бумажной форме

- в письменном виде при личном обращении в офис ООО «Северо-западная управляющая компания»» (далее – Управляющая компания) по адресу: 197342, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Ланское, наб. Чёрной речки, д. 47 стр. 2, помещ. 1-Н, кабинет 391;
- в письменном виде посредством почтовой связи или нарочным, по официальному адресу Управляющей компании: 197342, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Ланское, наб. Чёрной речки, д. 47 стр. 2, помещ. 1-Н, кабинет 391.

В электронной форме:

- в письменном виде на адрес электронной почты Управляющей компании: info@szuk.ru.

При направлении обращения, просим указать следующую информацию:

1. Фамилию, Имя, Отчество (при наличии);
2. Адрес для направления ответа;
3. Контактный номер телефона;
4. Текст обращения;
5. Дату направления обращения.

Прикрепите (приложите) к письму подтверждающие документы (их изображения при обращении в электронной форме).

2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания уведомляет получателя финансовых услуг о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 5.

3. Управляющая компания рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет получателю финансовых услуг ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управляющая компания по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющая компания уведомляет получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются получателю финансовых услуг в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу получателя финансовых услуг. В случае, если получатель финансовых услуг при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении.

6. Ответ на обращение по существу не дается Управляющей компанией в следующих случаях:

1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
2. в обращении не указана фамилия (наименование) получателя финансовых услуг;
3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющей компании или членов его семьи;
4. текст обращения не поддается прочтению;
5. текст обращения не позволяет определить его суть.

7. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 6, Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она направляет получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 5.

8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем финансовых услуг по данному вопросу. Об этом решении получатель финансовых услуг уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 7.

Термины, используемые в обращении:

- ✓ **Обращение** – направленная получателем финансовых услуг просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.
- ✓ **Жалоба** – просьба получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении ООО «Северо-западная управляющая компания» и (или) его работниками норм законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Управляющей компании, связанных с осуществлением деятельности по управлению паевыми инвестиционными фондами, возможном ущемлении прав и охраняемых законом интересов клиента Управляющей компании.
- ✓ **Финансовая услуга** – доверительное управление паевыми инвестиционными фондами.